



Expectations and Satisfaction of Participants who Joined the International Exchange Program

Journal of Organizational Innovation & Culture
ISSN: 2822-0862 (Online) ISSN: 1906-893X (Print)
<https://skjournal.msu.ac.th>

Received (18 November 2022): Revised (26 December 2022): Accepted (13 February 2023)

Panissa Senawong¹ and Phayom Sookaneknun Olson^{2*}

¹ Administration Officer, Practitioner Level, Faculty of Pharmacy, Mahasarakham University

² Assistant Professor, International primary care practice research unit, Faculty of Pharmacy, Mahasarakham University

* Corresponding author: Phayom Sookaneknun Olson, email: phayom.s@msu.ac.th (Sookaneknun Olson. P)

Citation

Senawong, P. & Sookaneknun Olson, P. (2023). Expectations and Satisfaction of Participants who Joined the International Exchange Program. *Journal of Organizational Innovation & Culture*, Mahasarakham University, 14(2), 218-230.

Abstract

The objective of this research is 1) to compare expectations and satisfaction scores of the exchange program participants towards the Faculty of Pharmacy's international relations operatancy, 2) to compare Expectation and satisfaction scores of exchange program participants between thai and foreign participants and 3) to study suggestions or other issues from answering open-ended questions. Eligible participants were pharmacy lecturers and students who participated in the exchange program during the years 2017-2018 at the Faculty of Pharmacy, Mahasarakham University. The research instrument was a questionnaire regarding the expectations and satisfaction of international exchange program participants with the Faculty of Pharmacy's international relations work. developed and has a total of 16 itudy with Cronbach alpha of 0.92. Descriptive statistics, the Mann-Whitney U test, and the Wilcoxon signed-rank test were used. Of the 75 who were eligible and received the questionnaire, 51 participants returned the questionnaire. The response rate was 68.0%. The results showed that all expectation and satisfaction scores were at the high and highest levels. The satisfaction scores were higher than expectation scores in all aspects ($p < 0.05$), however, there were no significant differences in the access to information and souvenirs aspects. The domestic group was more satisfied than the foreign group with statistical significance ($p < 0.05$) in 2 items: applicability and English improvement. The foreign group had higher satisfaction scores than the domestic group with statistical significance ($p < 0.05$) in quick and appropriate service, accommodation, food and beverages, and overall satisfaction. Participants enjoyed the exchange program, the care received from staff, and practicing English with foreigners. In conclusion, participants were highly

satisfied with the program and felt that they had received more than their expectations. The program should continue to be supported.

Keywords: Expectations, satisfaction, international exchange program

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ

ปาณิสษา เสนาวงศ์¹ และ พยอม สุขเอนกนันท์ โอล์สัน²

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หน่วยปฏิบัติการวิจัยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมินานาชาติ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อ้างอิง

ปาณิสษา เสนาวงศ์ และ พยอม สุขเอนกนันท์ โอล์สัน. (2566). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ. *วารสารนวัตกรรมและวัฒนธรรมองค์การ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, ปีที่ 14(2). หน้า 218-230.

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนที่มีต่อการดำเนินงานวิเทศสัมพันธ์คณะเภสัชศาสตร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้เข้าร่วมคนไทยและคนต่างชาติ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอนะหรือประเด็นอื่นๆ จากการตอบคำถามปลาตศาสตร์กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์และนิสิตเภสัชศาสตร์ ทั้งในและต่างประเทศที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนในระหว่างปี 2560-2561 ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศต่องานวิเทศสัมพันธ์คณะเภสัชศาสตร์พัฒนาขึ้นและมีจำนวนทั้งหมด 16 ข้อ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach alpha) 0.92 สถิติที่ใช้ ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา Mann-Whitney U test, และ Wilcoxon signed-rank test ผลการศึกษาพบว่า มีผู้เข้าเกณฑ์และส่งแบบสอบถามจำนวน 75 คน และตอบกลับจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในทุกด้าน ($p < 0.05$) อย่างไรก็ตามไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ในข้อย่อยเรื่องการเข้าถึงข้อมูลและของที่ระลึก กลุ่มในประเทศมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 2 ข้อ คือ การนำกลับไปใช้ประโยชน์ ($p < 0.05$) และกิจกรรมส่งเสริมภาษาอังกฤษ ($p < 0.05$) กลุ่มต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มในประเทศในเรื่องบริการมีความรวดเร็วเหมาะสม ($p < 0.05$) ที่พัก ($p < 0.05$) อาหารและเครื่องดื่มรับรอง ($p < 0.05$) และภาพรวมของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ($p < 0.05$) ผู้เข้าร่วมโครงการประทับใจการดูแลช่วยเหลือเป็นอย่างดีของอาจารย์บุคลากรและการได้ฝึกภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ โดยสรุปผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในการพัฒนาการเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลและการสนับสนุนกิจกรรมการใช้ภาษาอังกฤษควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, โครงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ

บทนำ

ทิศทางของประเทศไทยในการก้าวไปสู่ Thailand 4.0 หรือการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วย นวัตกรรมหลายภาคส่วนมีการปรับตัวและเตรียมตัว รวมถึงสถาบันการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาประกาศวิสัยทัศน์ที่จะขับเคลื่อนอุดมศึกษาเพื่อชี้นำสังคมไทยให้ก้าวไกลสู่นานาชาติและมหาวิทยาลัยมหาสารคามประกาศวิสัยทัศน์ที่จะเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของเอเชีย คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีความร่วมมือทางวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในหลายประเทศทั้งอเมริกาและประเทศในอาเซียนโดยจัดให้มีโครงการแลกเปลี่ยนอาจารย์ บุคลากร และนิสิตในระหว่างในการฝึกงาน ทำวิจัย และศึกษาตงานร่วมกันอยู่เสมอทั้งในที่ตั้งและระบบออนไลน์ งานวิเทศสัมพันธ์จึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเพื่อยกระดับองค์กรให้เป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติเป็นในการสร้างภาพลักษณ์ความเป็นสากลให้กับองค์กรบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์จึงมีภารกิจที่สำคัญและจำเป็นในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวิชาการ การทำสนับสนุนให้เกิดโอกาสการแลกเปลี่ยน นิสิต นักศึกษา บุคลากร การแลกเปลี่ยนในด้านวิชาการ ประสานงานบริการข้อมูลข่าวสารกับต่างประเทศและการดูแลต้อนรับอย่างอบอุ่น

ความพึงพอใจจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่คาดหวังนั้นหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการหลังได้รับบริการหรือระหว่างการใช้บริการได้บรรลุเป้าหมายหรือได้รับการบริการที่ตรงกับสิ่งที่ตนคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวัง ซึ่งอาจสังเกตได้จากการแสดงออกทางสายตาคำพูดหรือพฤติกรรมต่าง ๆ Durvasula *et al.* (2011) ให้ความเห็นไว้ว่ากลยุทธ์อย่างหนึ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการทางการศึกษาคือการพัฒนาและปรับปรุง

คุณภาพบริการซึ่งนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ตามทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) ของวีรูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ โดยความพึงพอใจเป็นผลจากการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับมาตรฐานการบริการที่เคยได้รับก่อนหน้าหรือความคาดหวังของลูกค้หลายการศึกษาได้ประเมินความคาดหวังมีผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจมีผลต่อคุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีในการใช้บริการและเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการด้านคุณภาพมากก็จะมี ความพึงพอใจต่อการใช้บริการทุกด้านมากตามไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากหากความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมจากผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกผิดหวังจะเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการตามมา โดย Moonsan and Rinratanakom (2020) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัดซึ่งระดับความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ซึ่ง Potilungka (2014) พบว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการบริการทางการศึกษาในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทำให้นักศึกษาต่างชาติที่เดินทางมาศึกษามีความสุข ขณะพำนักอยู่ที่มหาวิทยาลัย และมีผลต่อความรู้สึกความประทับใจที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดี ทั้งในแง่ตัวบุคคลและภาพรวมของสังคมประเทศชาติ ในทิศทางที่ดี อย่างไรก็ตามยังไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศต่องานวิเทศสัมพันธ์ คณะเภสัชศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานวิเทศสัมพันธ์ให้มีคุณภาพ มีมาตรฐานตรงตามความต้องการสูงสุดของผู้รับสูงสุดและสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานได้มีอย่างประสิทธิผลต่อไป (Kanjanakitti, 2008)

การเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ดำเนินการมานั้น มหาวิทยาลัยในต่างประเทศส่งนิสิตและบุคลากรเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่องทุกปี อย่างไรก็ตาม งานวิเทศสัมพันธ์ยังไม่เคยประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมในเชิงปริมาณ โดยเฉพาะในเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดโครงการเพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าในการพัฒนาจุดที่ดีและแก้ไขจุดอ่อนของงานวิเทศสัมพันธ์ในการพัฒนาการสร้างความประทับใจในครั้งแรกสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนที่มีต่อการดำเนินงานวิเทศสัมพันธ์ คณะเภสัชศาสตร์
2. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนฯ ระหว่างผู้เข้าร่วมคนไทยและคนต่างชาติ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะหรือประเด็นอื่น ๆ จากการตอบคำถามปลายเปิด

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มเป้าหมายคือผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยน

ระหว่างประเทศ ได้แก่ อาจารย์และนิสิตต่างประเทศที่มาฝึกงาน เยี่ยมชมและศึกษาดูงานที่คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในปี 2560-2561 และอาจารย์ประจำคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนิสิตเภสัชศาสตร์ ที่ได้รับทุนสนับสนุนฝึกงานต่างประเทศ จำนวน 51 คน ที่ยินดีตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยพัฒนาขึ้นในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม มีจำนวน 16 ข้อ สอบถามใน 4 มิติ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ 2 ภาษาคือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การแปลภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษได้รับการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการไปฝึกอบรม หรือกิจกรรมเสริมความรู้ในต่างประเทศ ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศต่องานวิเทศสัมพันธ์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 16 ข้อ และสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศต่องานวิเทศสัมพันธ์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 16 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับความประทับใจ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการดำเนินงานวิเทศสัมพันธ์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นคำถามปลายเปิด (open ended questions) เพื่อให้ผู้ตอบได้กรอกข้อมูล ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นได้ตามความต้องการแบบสอบถามทั้งฉบับผ่านการพิจารณา

จากความตรงของเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านเภสัชศาสตร์ และการพัฒนาแบบสอบถาม จำนวน 3 คน และทดสอบค่าความเที่ยงตรง (reliability) ในนิสิตเภสัชศาสตร์ไทย จำนวน 10 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) เท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวัง มีเกณฑ์การประเมินดังนี้ 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, 3.50-4.49 หมายถึง มาก, 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, 1.50-2.49 หมายถึง น้อย และ 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในกลุ่ม

เดียวกัน ใช้สถิติ Wilcoxon signed rank test และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่างกลุ่มในประเทศและกลุ่มต่างประเทศ โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U test และการวิเคราะห์คำตอบปลายเปิด ในข้อเสนอแนะและประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 68.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มต่างประเทศ (ร้อยละ 74.5) โดยเป็นนิสิตจากต่างประเทศ (ร้อยละ 58.8) ดังแสดงใน Table 1

Table 1 Characteristics of 51 respondents

Characteristics	amount (percentage) (n=51)
gender: male	6 (11.8)
female	45 (88.2)
International students	38 (74.5)
pharmacy students (international)	30 (58.8)
pharmacy lecturers (international)	8 (15.7)
Thai students	13 (25.5)
pharmacy lecturers (Mahasarakham University)	7 (13.7)
pharmacy lecturers & staffs (Mahasarakham University)	6 (11.8)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

ระดับคะแนนความคาดหวัง พบว่าทุกด้านและทุกข้ออยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยคะแนนความคาดหวังที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 16 และอยู่ในระดับมากที่สุดที่มีคะแนนต่ำที่สุดในข้อ 1, ข้อ 2 และข้อ 14 เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มในประเทศมีความคาดหวังในระดับสูงสุดในข้อ 11, 12 และระดับคะแนนต่ำที่สุดในข้อ 4 และ ข้อ 13 ส่วนกลุ่มต่างประเทศพบว่ามีความคาดหวังในระดับสูงสุดในข้อ 5, ข้อ 6,

ข้อ 7, ข้อ 9 และ ข้อ 16 ภาพรวมของงานวิเทศสัมพันธ์ และระดับคะแนนต่ำที่สุดในข้อ 1, ข้อ 2 และ ข้อ 14 ระดับคะแนนความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นข้อ 1, ข้อ 2, ข้อ 14 และ ข้อ 15 ที่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่ม พบว่า กลุ่มในประเทศมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในข้อ 10 และคะแนนต่ำสุดในข้อ 1, ข้อ 14 และ ข้อ 15 กลุ่มต่างประเทศมีระดับคะแนนสูงสุดในข้อ 7, ข้อ 9, ข้อ 11 และข้อ 16 และคะแนนต่ำสุดในข้อ 1 และข้อ 2

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่าคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในทุกด้าน ทั้งคะแนนรวมกลุ่มในประเทศและกลุ่มต่างประเทศ พบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อพิจารณารายข้อ คะแนนรวมจำนวน 14 ข้อ พบว่าคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ยกเว้น ข้อ 2 และข้อ 12 เมื่อพิจารณากลุ่มย่อยในกลุ่มในประเทศพบว่าคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังทุกข้อ และมีจำนวน 11 ข้อที่สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ในกลุ่มต่างประเทศพบว่าคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังทุกข้อและมีจำนวน 11 ข้อที่สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ดังแสดงใน Table 2

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มในประเทศและต่างประเทศ พบว่าคะแนนความคาดหวังของกลุ่มต่างประเทศสูงกว่ากลุ่มในประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกำหนดการ (คะแนนเฉลี่ยรวม และข้อ 4, ข้อ 5 และข้อ 6) และด้านบริการ (คะแนนเฉลี่ยรวม และข้อ 7 และข้อ 9) และยังพบความแตกต่างในข้อ 13 ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจ พบว่าคะแนนของกลุ่มต่างประเทศ สูงกว่ากลุ่มในประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) 1 ด้าน คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (คะแนนเฉลี่ยรวม และข้อ 13 และข้อ 14) ข้อย่อยข้อ 16 และข้อย่อยข้อ 7 ในด้านบริการ คะแนนของกลุ่มในประเทศ สูงกว่ากลุ่มต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ในข้อ 6 และข้อ 10 ดังแสดงใน Table 2

Table 2 Scores of expectations and satisfaction with international relations and compare expectancy and satisfaction scores between Thai and international groups

Contents	Expectation $\bar{x} \pm sd$				Satisfaction $\bar{x} \pm sd$				p value between (b) and (e) **	p value between (c) and (f) **	p value between (a) and (d) **
	Total (a) (n=51)	Thai (n=13) (b)	international (n=38) (c)	p value *	Total (d) (n=51)	Thai (n=13) (e)	International (n=38) (f)	p value *			
Information											
1. The information received is complete, sufficient and understandable.	4.1 ± 0.7	4.0 ± 0.7	4.1 ± 0.7	0.573	4.4 ± 0.5	4.3 ± 0.4	4.4 ± 0.5	0.376	0.039	0.004	<0.001
2. Channels for accessing information resources	4.0 ± 0.7	3.9 ± 0.6	4.1 ± 0.7	0.549	4.3 ± 0.5	4.2 ± 0.4	4.3 ± 0.6	0.277	0.083	0.008	0.002
3. The information received is up-to-date	4.2 ± 0.8	4.1 ± 0.8	4.3 ± 0.8	0.641	4.6 ± 0.5	4.5 ± 0.5	4.6 ± 0.5	0.287	0.206	0.013	0.009
	4.0 ± 0.7	3.9 ± 0.6	4.1 ± 0.7	0.475	4.4 ± 0.7	4.4 ± 0.5	4.3 ± 0.7	0.962	0.014	0.059	0.682
	4.2 ± 0.8	4.1 ± 0.8	4.3 ± 0.8	0.641	4.6 ± 0.5	4.5 ± 0.5	4.6 ± 0.5	0.287	0.206	0.013	0.009
Schedule											
4. Knowledge and experience	4.3 ± 0.5	4.0 ± 0.4	4.5 ± 0.5	0.004	4.7 ± 0.4	4.7 ± 0.4	4.7 ± 0.4	0.395	0.002	0.041	<0.0001
5. Duration of the exchange program	4.3 ± 0.6	3.8 ± 0.4	4.4 ± 0.6	0.001	4.7 ± 0.5	4.8 ± 0.4	4.7 ± 0.5	0.685	0.004	0.012	<0.0001
6. Ability to use data	4.4 ± 0.5	4.1 ± 0.3	4.5 ± 0.5	0.008	4.7 ± 0.5	4.6 ± 0.7	4.7 ± 0.5	0.785	0.035	0.021	.002
	4.4 ± 0.6	4.0 ± 0.7	4.5 ± 0.6	0.016	4.7 ± 0.5	4.9 ± 0.3	4.6 ± 0.5	0.035	0.006	0.439	.009
Service											
7. The service is fast and appropriate	4.3 ± 0.5	4.1 ± 0.2	4.4 ± 0.5	0.040	4.7 ± 0.3	4.7 ± 0.3	4.8 ± 0.4	0.585	0.002	0.002	<0.001
8. Good management facilitation	4.4 ± 0.6	4.0 ± 0.0	4.5 ± 0.7	0.005	4.9 ± 0.3	4.7 ± 0.5	4.9 ± 0.3	0.041	0.003	0.001	<0.001
9. Care, counseling, monitoring and evaluation	4.2 ± 0.7	4.0 ± 0.0	4.3 ± 0.8	0.119	4.7 ± 0.6	4.5 ± 0.5	4.7 ± 0.6	0.072	0.014	0.002	<0.001
10. English activities for students	4.4 ± 0.5	4.0 ± 0.0	4.5 ± 0.5	0.001	4.8 ± 0.4	4.8 ± 0.4	4.9 ± 0.3	0.401	0.002	<0.0001	<0.001
11. Hospitality	4.3 ± 0.6	4.1 ± 0.3	4.4 ± 0.6	0.067	4.6 ± 0.7	4.9 ± 0.3	4.5 ± 0.8	0.031	0.002	0.439	.008
12. Souvenir	4.4 ± 0.7	4.3 ± 0.5	4.4 ± 0.7	0.451	4.8 ± 0.4	4.7 ± 0.5	4.9 ± 0.3	0.086	0.025	0.001	<0.001
	4.4 ± 0.6	4.3 ± 0.5	4.4 ± 0.7	0.385	4.7 ± 0.6	4.7 ± 0.5	4.7 ± 0.7	0.641	0.059	0.217	.058
Accommodation											
13. Accommodation is appropriate and comfortable	4.1 ± 0.6	3.9 ± 0.6	4.2 ± 0.6	0.297	4.5 ± 0.7	4.3 ± 0.4	4.5 ± 0.8	0.046	0.006	0.013	0.001
14. Food and beverage	4.2 ± 0.6	3.8 ± 0.4	4.3 ± 0.5	0.003	4.6 ± 0.8	4.5 ± 0.7	4.7 ± 0.8	0.018	0.003	0.017	<0.001
15. Transportation	4.0 ± 0.7	4.0 ± 0.7	4.1 ± 0.8	0.816	4.4 ± 0.9	4.2 ± 0.4	4.5 ± 1.0	0.021	0.083	0.026	.011
	4.1 ± 0.8	4.0 ± 0.7	4.2 ± 0.8	0.419	4.4 ± 0.8	4.2 ± 0.4	4.4 ± 0.9	0.055	0.083	0.095	.037
16. Overall of international relations work	4.5 ± 0.5	4.2 ± 0.4	4.5 ± 0.5	0.067	4.8 ± 0.4	4.5 ± 0.5	4.9 ± 0.3	0.006	0.046	<0.0001	<0.001

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและประเด็นอื่นๆ
เพิ่มเติมคำถามปลายเปิดสรุปได้ 4 แนวคิดหลักดังนี้
1) แนวคิดด้านจุดเด่นของโปรแกรมแลกเปลี่ยน
2) แนวคิดด้านสถานที่ที่ประทับใจ 3) แนวคิด
ด้านอาหารที่ประทับใจ และ 4) แนวคิดในด้าน
ความแตกต่างของวัฒนธรรมที่ได้เรียนรู้

1) จุดเด่นของโปรแกรมที่กล่าวถึง
ประกอบด้วยการต้อนรับ การเดินทาง การช่วย
เหลือใส่ใจของอาจารย์ บุคลากร และเพื่อนนิสิต
ที่ดูแลเป็นอย่างดี การมีเพื่อนต่างชาติ การฝึก
ภาษาและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการและ
วัฒนธรรม ทำให้เปิดแนวคิดทั้งวิชาชีพเภสัชกร
ตัวอย่างเช่น หลักสูตรที่แตกต่างกันระหว่าง 4 ปี
และ 6 ปี การให้บริการเลิกบุหรี่ที่เริ่มจากการ
แลกเปลี่ยนอาจารย์และทำให้เกิดการเริ่มต้นให้
บริการเลิกบุหรี่ที่ฟิลิปปินส์

*"I am really glad to be a part of this
program, all of the lecturers are very helpful
and friendly, they were always there to help
us and guide us."*

*"Student ambassadors were very
accommodating. Smoking cessation training is
very relevant as the learnings from the staff
exchange program can be used for the start-up
of the program in the Philippines."*

*"การได้ฝึกภาษากับชาวต่างชาติ และการ
ฝึกงาน อภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้ในการฝึกงาน"*

*"The health care system in Thailand
is kind of different from Malaysia, for instance,
we do not have primary care centre here, as
well as the pharmacy program, it is a 6 years
program in Thailand including the clerkship
itself while it is only 4 years in Malaysia...."*

*"Herbal ball workshop and Thai
traditional massage! Both were very
interesting for us!"*

2) สถานที่ที่ประทับใจ ประกอบด้วย
สถานที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โรงพยาบาล
ศูนย์แพทย์ ตลาดกลางคืน กิจกรรมทริปปวันหยุด
สุดสัปดาห์ ห้องพักที่ใหญ่และการเดินทางที่
สะดวก

*"Hospital and primary care centre,
night market"*

*"Sunflower area, and the overall
Mahasarakham University ambiance"*

"I really enjoyed the weekend trips!"

*"...I am amazed by the big bedrooms
during our stays and the transport that we need
to sit to go to the Pharmacy faculty."*

3) อาหารที่ชอบ ประกอบด้วย ผัดไทย
ส้มตำ แกงเขียวหวาน ข้าวเหนียวมะม่วง
น้ำผลไม้ปั่น เครบ

*"...I like everything there especially
night market street food and the herb and
garlic pork chop that Pumpim brought us to.
It was really delicious, and I hope that I have
the change to taste it again. The night market
fruit juice, grill pork, somtam, mango sticky rice
are those that must eat at there!"*

*"LOVED the food and having bubble
tea so often! All the curry dishes were so
good!"*

"Mini crepe; mini pancake!!"

"Pad Thai, Mango sticky rice"

4) การเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ประกอบ
ด้วย การเคารพผู้ใหญ่ อาจารย์ การใช้คำทักทาย
ไทย การเรียนรู้ภาษาของนิสิตเภสัชศาสตร์ไทย
และการแต่งเครื่องแบบของนิสิต

*"High respect for the elderly as well
as to the seniors."*

“The difference is that in Malaysia, people will greet with hello and will not have the hand sign for greeting unlike in Thailand. I think it is very polite and makes people feels like you are really greeting with your real heart when you do the hand sign.”

“I was so amazed how the students were able to speak English so well. In America we don't have the pressure to learn a second language. So I am always so impressed how well people can speak in a second language.”

“...Students have to wear their uniform.”

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าเมื่อเปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจต่องาน วิเทศสัมพันธ์ มากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน อย่างไรก็ตามไม่พบความแตกต่างในข้อย่อย เรื่องช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและเรื่องของที่ระลึก เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มในประเทศและต่างประเทศ พบว่า ระดับคะแนนความคาดหวังกลุ่มต่างประเทศ สูงกว่ากลุ่มในประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกำหนดการและด้านบริการ และยังรวมถึงที่พึงระดับคะแนนความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มในประเทศมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ สูงกว่ากลุ่มต่างประเทศใน 2 ข้อ คือ ความสามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์และ กิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการด้านภาษาอังกฤษ ระดับคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มต่างประเทศ สูงกว่ากลุ่มในประเทศอย่างมีนัยสำคัญในเรื่อง บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม ที่พัก อาหาร และเครื่องดื่มรับรอง และในภาพรวมของงานวิเทศสัมพันธ์

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนได้รับความพึงพอใจมากกว่าที่คาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน และส่วนใหญ่ของข้อคำถาม อาจจะเนื่องมาจากการเตรียมการต้อนรับของงานวิเทศสัมพันธ์ คณะเภสัชศาสตร์ได้มีการประชุมวางแผนการดำเนินงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารและคณาจารย์ในทีมที่เกี่ยวข้องในการจัดเตรียมโปรแกรมการต้อนรับให้ครอบคลุมประสบการณ์การเรียนรู้ทั้งด้านเภสัชศาสตร์ การเรียนรู้สังคมไทย และจุดเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย บุคลากรวิเทศสัมพันธ์ได้เตรียมขั้นตอนการต้อนรับและการดูแลอำนวยความสะดวกคอยดูแลให้บริการให้คำแนะนำแล้วสำหรับนิสิตชาวต่างประเทศที่เข้าร่วมโครงการฯ นอกจากนี้งานวิเทศสัมพันธ์ คณะเภสัชศาสตร์ ได้มีการจัดเตรียมนิสิตเภสัชศาสตร์ที่มีความสนใจในการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ และนิสิตที่มีความต้องการจะเดินทางไปฝึกงานต่างประเทศเข้าร่วมการต้อนรับและเป็นเพื่อนคอยช่วยเหลือ และให้คำแนะนำเบื้องต้นในการใช้ชีวิตอยู่ระหว่างแลกเปลี่ยนซึ่งเป็นโอกาสอันดีที่นิสิตแต่ละประเทศจะได้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรม รวมไปถึงเป็นโอกาสที่นิสิตไทยจะได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศผ่านเจ้าของภาษาโดยตรง

นอกจากนี้อาจจะอธิบายได้จากการเตรียมการต้อนรับนั้นงานวิเทศสัมพันธ์ได้ดำเนินการต้อนรับโดย กิจกรรมที่แสดงออกและสื่อถึงการให้เกียรติผู้ที่เข้าร่วม โครงการฯ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับครั้งแรกที่สนามบิน การต้อนรับในห้องประชุมและกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯ การเข้าพบผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานและผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารสูงสุดมหาวิทยาลัย และก่อนเสร็จสิ้นโครงการ ได้จัดประชุมร่วมกันเพื่อถอดบทเรียนร่วมกับนิสิตในโครงการพบว่านิสิตชาวต่างประเทศรู้สึก

เป็นเกียรติและภาคภูมิใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และได้รับเกียรติสูงมากในการเข้าพบผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน และผู้บริหารระดับสูงในมหาวิทยาลัย

ในส่วนของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ที่เป็นคนไทยที่รับทุนคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อการไปแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในต่างประเทศได้มีการจัดการอบรมภาษาอังกฤษให้โดยอาสาสมัครจากต่างประเทศ และการเตรียมนำเสนอก่อนเดินทางจัดให้มีขั้นตอนการกำกับติดตามการให้บริการที่เป็นระบบในการเตรียมตัวไปต่างประเทศ ในด้านเอกสาร การสื่อสาร การกำกับติดตาม และการรายงานผล

เรื่องช่องทางการเข้าถึงข้อมูล แม้ว่ากลุ่มในประเทศมีคะแนนพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) แต่กลุ่มต่างประเทศความพึงพอใจไม่แตกต่างจากความคาดหวัง และมีมิติด้านข้อมูลมีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งหลายการศึกษาแสดงให้เห็นความต้องการและความสำคัญของการบริการที่ดีที่ต้องมีระบบการเข้าถึงและระบบข้อมูลที่ดี เช่น ในการศึกษาของ Kanjanakitti (2008) ที่นักศึกษาต่างชาติที่เข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยมีความต้องการข่าวสารเป็นภาษาอังกฤษที่ต่อเนื่องและทั่วถึงและการปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับ Chanput (2015) กล่าวว่าการให้บริการที่ดีต้องเน้นความถูกต้องครบถ้วนเหมาะสมแก่สถานการณ์ พร้อมทั้งต้องพัฒนาเทคโนโลยีที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารและเสริมการให้บริการเป็นไปด้วยดี ซึ่งจะเน้นด้านข้อมูลต่ำกว่าด้านอื่นนี้ อาจสืบเนื่องจากช่องทางการเข้าถึงข้อมูลที่คณะเภสัชศาสตร์จัดให้คือ อินเทอร์เน็ตที่นิสิตสามารถได้สิทธิ์เข้าถึงข้อมูลจากสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อย่างไรก็ตามนิสิตต่างชาติอาจมีปัญหากการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัยที่

คอนโดมิเนียม ซึ่งระบบอินเทอร์เน็ตที่มีข้อจำกัดซึ่งทางคณะได้รายงานไปยังผู้ดูแลหอพัก และภายหลังมหาวิทยาลัยได้การจัดเสาสัญญาณบน ตัวตึกเรียนร้อยในปี 2561 นอกจากนี้ยังอาจเกี่ยวข้องกับ โปรแกรมการแลกเปลี่ยนของนิสิตชาวต่างประเทศ มีกิจกรรมที่หลากหลายและเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น โรงพยาบาล ร้ายยา หน่วยงานในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานเอกชนอื่น ๆ ซึ่งได้แจ้งกำหนดกิจกรรมไปยังนิสิตให้ทราบแล้ว ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงยกเลิก หรือเลื่อนไปโดยกระชั้นชิด ทำให้ไม่เป็นไปตาม ตารางกำหนดกิจกรรมที่ได้แจ้งกลุ่มนิสิตแลกเปลี่ยนไว้ก่อนหน้า อาจทำให้นิสิตแลกเปลี่ยนเกิดความสับสนและไม่เป็นไปตามคาคหมายและในระหว่างการศึกษา อยู่ระหว่างการพัฒนาคู่มือการรับรองนิสิตแลกเปลี่ยนและทีมประสานงานของชมรมนิสิตियูทูตที่จะเป็นเพื่อน (buddy) ในการช่วยเรื่องข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ กับนิสิตต่างชาติ

กลุ่มในประเทศที่มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่แตกต่างไปจากกลุ่มต่างประเทศ คือ เรื่องการนำกลับไปใช้ประโยชน์และการส่งเสริมพัฒนาด้านภาษาอังกฤษสำหรับนิสิต อาจอธิบายได้จากทางคณะได้เริ่มจัดตั้งชมรมนิสิตियูทูต เพื่อการเตรียมพร้อมต้อนรับนิสิตต่างชาติตั้งแต่ปี 2561 เป็นการรวมตัวของนิสิตเพื่อการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษ โดยทางคณะจัดหาอาสาสมัครชาวต่างชาติมาสอนภาษาอังกฤษทุกสัปดาห์ กิจกรรมพิเศษ เช่น วันคริสต์มาส วันประชุมเภสัชกรไทยก้าวไกลสู่นานาชาติ ที่เชิญวิทยากรเภสัชกรไทยในต่างประเทศมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นต้น รวมถึงการรับรองนิสิตต่างชาติในเดือนมกราคม และเดือนมีนาคมของทุกปี อาจอธิบายเรื่องการนำกลับไปใช้ประโยชน์ของกลุ่มในประเทศ โดยที่กลุ่มต่างประเทศควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเรียนรู้ความเป็นไปได้ของรูปแบบที่จะสามารถช่วยในการนำกลับไปใช้ประโยชน์ในบริบทที่แตกต่าง

ความคาดหวังและพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ในกลุ่มต่างประเทศมีคะแนนสูง และสูงที่สุดในด้านการบริการโดยคะแนนสูงสุดในเรื่อง บริการรวดเร็วการดูแลให้คำปรึกษาและติดตามประเมินผลและการต้อนรับ หากพิจารณาจากคำถามปลายเปิดจะเห็นได้ว่าการต้อนรับของอาจารย์ บุคลากร และนิสิต และโปรแกรมกิจกรรมนั้นได้สร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยน ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการ โดยสอดคล้องกับการอธิบายของ Thongkaew (2007) เรื่องการให้บริการที่ดีคือการมีหัวใจให้บริการ (service mind) หมายถึงการอำนวยความสะดวกการช่วยเหลือ ให้ความกระจ่ายสนับสนุน เร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ สอดคล้อง Satchukorn (2007) ที่การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก โดยการปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ที่พบว่า การศึกษาของ Panawiwat et al. (2017) ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาด้านการให้บริการนักศึกษาที่มีความ

ต้องการและความคาดหวังใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจในการบริการและบริการอย่างเป็นมิตร ความรู้ความเชี่ยวชาญและความสนใจในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา

ข้อจำกัดของการศึกษานี้เป็นการประเมินในกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนห่างกัน 1 ปี ในปี 2560 และปี 2561 ซึ่งเวลาที่แตกต่างกันอาจมีผลต่อการประเมินแบบสอบถามอย่างไรก็ตามความทรงจำเป็นส่วนหนึ่งของความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนางานด้านวิเทศสัมพันธ์ของคณะให้เป็นที่พึงพอใจและมีมาตรฐานต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะเภสัชศาสตร์ที่สนับสนุนงบประมาณในการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ นิสิตแลกเปลี่ยนชาวต่างประเทศ นิสิตเภสัชศาสตร์ที่ได้รับทุนให้ไปฝึกงานต่างประเทศและรวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

References

- Chanput, S. (2015). *Expectations and satisfaction of graduate students towards service quality of graduate school* [Master thesis, Silpakorn University]. Silpakorn University.
- Durvasula, S., Lysonski, S., & Madhavi, A.D. (2011). Beyond service attributes: do personal values matter. *Journal of Services Marketing*, 49(4), 41-50.
- Kanjanakitti, K. (2008). *Satisfaction of foreign students toward educational services of Chiang Mai university*. Chiang Mai University.
- Moonsan, S., & Rinratanakorn, P. (2020). Expectations and satisfaction and loyalty of service users towards using the service U-Services (Thailand) co., ltd. *KKU Research Journal Humanities and Social Sciences (Graduate Studies Edition)*, 8(1), 140-152.

- Panawiwat, W., Adulkittipaisarn, L., Wiriyasakulthorn, J., & Chaturapat, S. (2017). *Needs and expectations of students towards the graduate school mahidol university*. Mahidol University.
- Potilungka, J. (2014). *Satisfaction and service quality: A case study of office of the registrar, Thammasat University*. [Master of Business Administration degree, Rajamangala University of Technology Thanyaburi]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Satchukorn, S. (2007). *Hospitality and excellent service*. Sai Than.
- Thongkaew, T. (2007). *Competency: Principles and practices*. Suan Dusit Rajabhat University.
- Wattanasiri, W. (2012). *Behaviors of students in choosing to study in Thailand at the international university level: Countries in the Mekong subregion*. Sutthiparitat.